

Universidade de Brasília – UnB

Faculdade de Ciência da Informação – FCI

Curso de Graduação em Biblioteconomia

ANANDA MAYARA BATISTA ROCHA

**Construção e seleção da memória organizacional: o caso
do Memorial SEBRAE**

Brasília,

2013

ANANDA MAYARA BATISTA ROCHA

Construção e seleção da memória organizacional: o caso do Memorial SEBRAE

Monografia apresentada como pré-requisito para
obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia
pela Faculdade de Ciência da Informação da
Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Eliane Braga de Oliveira

Brasília,

2013



Universidade de Brasília

Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Título: Construção e resgate da memória organizacional: o caso do memorial Sebrae

Aluna: Ananda Mayara Batista Rocha

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 19 de dezembro de 2013.

Eliane Braga de Oliveira - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Ana Lúcia de Abreu Gomes – Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em História

Sofia Galvão Baptista – Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

R672c Rocha, Ananda Mayara Batista

Construção e seleção da memória organizacional: o caso do Memorial SEBRAE / Ananda Mayara Batista Rocha – 2013.

65f. il.

Monografia (Graduação) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2013.

Orientação: Eliane Braga de Oliveira.

1.Memória organizacional. 2.Construção da Memória Organizacional. 3.Seleção da Memória organizacional I. Título.

*Dedico à minha mãe e ao meu pai (in memoriam). O meu amor por vocês é
incondicional e eterno.*

Agradecimentos

Agradeço à Deus, primeiramente, que me concedeu a vida e a razão de viver. A Ele toda honra, glória e louvor hoje e sempre.

Aos meus amados pais que tanto investiram na minha educação, me proporcionando, muitas vezes, o que nunca tiveram. Muito obrigada. Nunca serei capaz de retribuir tudo que fizeram e fazem por mim. Com vocês conheci o amor incondicional.

Ao meu melhor amigo, meu irmão pelo apoio, companheirismo e amor em qualquer situação.

Ao meu eterno amor, pela paciência e incentivo. Obrigada por acreditar em mim.

Aos meus amigos, pela amizade sincera e pelas experiências compartilhadas.

Aos meus amigos de curso, por todas as aventuras e aprendizados que compartilhamos durante esses anos. Em especial, às minhas queridas Raíssa Garbin, Nayara Rodrigues e Ana de Castro pela cumplicidade.

Meu agradecimento especial a minha orientadora Prof.^a Dr.^a Eliane Braga de Oliveira por gentilmente ter aceitado me orientar e pela disposição, compreensão, paciência, apoio, por tudo que me ensinou e por ter contribuído para a realização deste trabalho.

A toda a equipe do Memorial Sebrae pela contribuição na minha formação profissional. Em especial Jaciara e Carla, pelo carinho, compreensão, paciência e por todos os ensinamentos passados.

E a todos que de alguma forma contribuíram para que pudesse chegar até aqui, muito obrigada!

Confia no Senhor de todo o teu coração, e não te estribes no teu próprio entendimento. Reconhece-o em todos os teus caminhos, e ele endireitará as tuas veredas.

Provérbios 3: 5 e 6

RESUMO

Objetivou-se compreender o processo de construção e seleção da memória de uma instituição. Caracteriza-se por ser um estudo de caso, de caráter exploratório, tendo como instrumento de coleta de dados entrevista com aplicação de questionário, análise de documentos e observação direta do “acervo de memória”. Para tanto procurou-se identificar a origem das informações recuperadas no Memorial Sebrae, os métodos utilizados na sua organização e as formas de acesso disponíveis para os usuários finais. Foi possível perceber que o Memorial Sebrae é um dos possíveis produtos resultantes de um projeto de memória. Observou-se que apresenta caráter complementar e não substitui as unidades administrativas já existentes na instituição. O acesso às informações caracteriza-se pelo uso intenso das tecnologias. Conclui que a memória organizacional no Sebrae não se restringe ao seu Memorial, cujo acervo se constitui a partir dos registros custodiados por outras unidades administrativas responsáveis pela preservação da memória.

PALAVRAS-CHAVE: Memória. Memória organizacional. Memória institucional. Sebrae Nacional. Memorial. Memorial Sebrae

ABSTRACT

This study aimed to understand the process of the selection of the memory of an institution. Being characterized as a case study, exploratory, and using as tools for data collection interview with questionnaires, document analysis and direct observation of "decent memory". To do so we tried to identify the source of the information retrieved at Memorial Sebrae, the methods used in their organization and the access method available to end users. It could be observed that Sebrae Memorial is one of the possible products of a project memory. It was observed that presents complementary character and does not replace the existing administrative units in the institution. Access to information is characterized by the intense use of technology. Concludes that organizational memory in Sebrae not restricted to its Memorial, whose collection is constituted from custody by other administrative units responsible for preserving the memory records.

KEYWORDS: Memory. Organizational memory. Institutional memory. Memorial. Memorial Sebrae.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma do Sebrae Nacional

Figura 2 – Organograma da Diretoria de Administração e Finanças

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1 – Entrada do Memorial Sebrae

Imagem 2 – Placa de inauguração

Imagem 3 - Planta do Memorial Sebrae

Imagem 4 – Disposição dos menus na mesa interativa

Imagem 5 – Mesa Interativa

Imagem 6 – Espaço I: O que é o Sebrae

Imagem 7 – Painel de homenagem aos dirigentes do Sistema Sebrae

Imagem 8 – Painel de documentos históricos de fundação do Sebrae

Imagem 9 – Espaço II: Década de 1970

Imagem 10 – Espaço II: Década de 1980

Imagem 11 – Espaço II: Década de 1990

Imagem 12 – Espaço II: Década de 2000

Imagem 13 – Espaço III: Telão de apresentação

Imagem 14 – Espaço III: Ambiente

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantidade de documentos no Memorial Sebrae

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantidade de Documentos no Memorial Sebrae

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tipos de documentos presentes no Memorial Sebrae

LISTA DE SIGLAS

ASN – Agência Sebrae de Notícias

BNDE – Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico

CDN – Conselho Deliberativo Nacional

CEAGs – Centro de Apoio Gerencial à Pequena e Média Empresa

CEBRAE - Centro Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena Empresa

CEDOC – Centro de Documentação

CI – Ciência da Informação

DAF – Diretoria de Administração e Finanças

GEOR – Gestão Estratégica Orientada para Resultados

MO – Memória Organizacional

MPEs – Micro e Pequenas Empresas

NA - Nacional

PROMICRO – Programa de Apoio a Microempresa

PRONAGRO – Programa Nacional de Apoio a Empresa Rural

PROPEC – Programa de Apoio ao Desenvolvimento da Pecuária

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequena Empresa

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SESC – Serviço Social do Comércio

SESI – Serviço Social da Indústria

SEPLAN - Secretaria de Estado de Planejamento e Orçamento

SUDENE – Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste

UAF – Unidade de Administração e Finanças

UCSebrae – Universidade Corporativa Sebrae

UMC – Unidade de Marketing e Comunicação

UNICAMP – Universidade Estadual de Campinas

USP – Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 Justificativa	16
1.2 Problema.....	16
2 OBJETIVOS.....	17
2.1 Objetivo geral	17
2. 2 Objetivos específicos:	17
3 REVISÃO DE LITERATURA.....	17
3.1 Memória	17
3.3 O Profissional da informação e a preservação da memória.....	23
3.4 Memória institucional	24
3.5 Memória organizacional	26
3.6 Memorial	28
4 SEBRAE	28
4.1 Breve histórico do Sebrae	31
4.2 Memorial Sebrae	36
5 METODOLOGIA	39
6 ANÁLISE DOS DADOS	40
6.1 Informações recuperadas	40
6.2 Organização das informações	43
6.3 Formas de acesso.....	46
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	60

1 INTRODUÇÃO

No intuito de difundir e preservar a cultura, a sociedade contemporânea criou espaços de memória, tais como arquivos, bibliotecas, centros históricos e museus. Além disso, as pessoas e as organizações também desenvolvem ações no sentido de preservar os registros que atestam sua existência.

O Sebrae é uma empresa de responsabilidade social. Por essa razão, julgou relevante investir em um projeto de recuperação e de preservação de sua história contribuindo, assim, com a preservação do patrimônio intelectual da sociedade. Dessa forma, o Memorial SEBRAE tornou-se um espaço de acesso, e, ao mesmo tempo, um suporte para a preservação dessa memória. Ele foi criado para possibilitar uma reflexão sistemática, à luz dos acontecimentos passados, sobre o papel do Sebrae para os pequenos negócios e os objetivos estratégicos de futuro da empresa, além de preservar o patrimônio informacional e ressaltar o significado histórico da organização.

A importância da memória organizacional do SEBRAE para os seus colaboradores, parceiros, consultores e clientes, decorre da sua atuação na economia brasileira ao lidar com as micro e pequenas empresas, além da possibilidade de contribuir com a memória social.

Este estudo analisa um caso específico de construção de memória de uma organização, contextualizado em tempo e lugar. Assim, pretende-se identificar a origem das informações selecionadas para a implementação do Memorial Sebrae, os métodos utilizados na organização desse acervo e as formas de acesso disponibilizadas para os usuários.

O presente trabalho está estruturado da seguinte forma: esta introdução, uma revisão de literatura não exaustiva, onde é apresentado o referencial teórico do trabalho, a análise do caso SEBRAE e uma conclusão. Espera-se entender como se dá não só a recuperação, a seleção, mas também a construção da memória organizacional em uma instituição.

1.1 Justificativa

A motivação para estudar esse tema deu-se a partir da participação, como estagiária, em uma das fases do projeto de memória desenvolvido pelo Sebrae Nacional: a fase de levantamento de informações para o Memorial Sebrae. Nessa oportunidade, pude acompanhar o processo e interagir com profissionais da informação e de outras áreas no projeto de construção da memória do Sebrae Nacional. Frequentemente me perguntava como era esse processo desde sua concepção, ou como isso poderia repercutir dentro da empresa? Ou, ainda, como a equipe gestora estruturou um projeto desse tamanho?

Em uma conversa com minha supervisora de estágio surgiu a proposta de usar o Memorial Sebrae como estudo de caso para responder algumas dessas minhas perguntas e conhecer o que o meio acadêmico fala sobre memória organizacional.

Apesar do tema não ter sido abordado de forma específica durante a minha graduação em Biblioteconomia, em nenhum momento vi essa lacuna como empecilho para a realização deste estudo de caso.

1.2 Problema

A história de uma instituição permite uma reflexão sobre seu papel e seus objetivos estratégicos para o futuro. Sendo assim, o cuidado com os documentos não significa, apenas, uma ferramenta para a preservação do patrimônio histórico-informacional, é possível dar um sentido de continuidade, de construção entre o presente e o passado. O Sebrae se propôs a implantação de um projeto de memória empresarial e, assim, a escrever sua história, a rever e refletir sua trajetória institucional.

Reconhecendo a importância da memória organizacional em uma empresa o problema dessa dissertação pode ser assim expresso: quais as ações empreendidas pelo Sebrae Nacional na implantação do Memorial Sebrae?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar o processo de construção e seleção da memória de uma instituição.

2.2 Objetivos Específicos:

1. Identificar a origem das informações selecionadas para a implementação do Memorial Sebrae.
2. Identificar os métodos que foram utilizados na organização do acervo do Memorial.
3. Identificar as formas de acesso disponibilizadas aos usuários/visitantes.

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 Memória

Para melhor entendimento deste estudo é preciso refletir um pouco sobre memória, especificamente sobre seu conceito. A memória coletiva será tratada com mais relevância tendo em vista o tema dessa dissertação, e não serão abordados os fenômenos da memória em seus aspectos biológicos e psicológicos.

O tema memória é estudado e analisado em várias áreas do conhecimento. O fato de ser interdisciplinar faz dele um assunto de abordagem complexa. Além disso, frequentemente o tema também é associado à cultura, à identidade, à preservação e outros. Vale ressaltar que a memória está intimamente relacionada à história e à informação, abordagem que será o foco desta dissertação.

Conforme Oliveira, “pode-se definir memória como a capacidade humana de reter fatos e experiências do passado, evocá-los e retransmiti-los às novas gerações”. (OLIVEIRA, 2010).

Já o Dicionário Aurélio *online* define memória como:

Faculdade de reter ideias, sensações, impressões, adquiridas anteriormente. / Efeito da faculdade de lembrar; a própria lembrança. / Recordação que a posteridade guarda. / Dissertação sobre assunto científico, artístico, literário, destinada a ser apresentada ao governo, a uma instituição cultural etc. (...) // De memória, sem a ajuda de notas ou livros, só pela lembrança. (...).

Analisando também as definições do Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia (CUNHA, 2008) é possível perceber sua associação a outros termos, atestando a interdisciplinaridade e a grande abrangência do assunto. Nesse caso, vale apenas ressaltar o conceito do termo isolado tratado pelo autor:

Termo que abrangem várias estruturas e processos que tem limites mal definidos tanto na psicologia do dia-a-dia como na técnica; este incluem 're-recordando'. 're-coligindo', 're-lembrando' e 're-conhecendo'. Acrescenta-se aqui o termo 're-vocando'. Possibilidade que a consciência tem de evocar imagens recuando até o passado e reconhecendo-as como tais, e extrair os elementos de uma informação repetitiva ou não. (CUNHA, 2008, p.243)

Crippa (2009) considera que a memória permite o resgate de algo pertencente ao passado, comparando-os com os dados do presente, proporcionando a preservação de determinadas informações, essenciais para a experiência individual e o conhecimento de natureza científica, filosófica ou técnica. A memória é considerada o único instrumento capaz de reunir ideias e palavras. Sem ela não existiriam os elos sociais, assim como a própria noção de sociedade, as identidades individuais e coletivas, a possibilidade da construção do conhecimento. "Memória remete ao passado. Relaciona-se com este a partir de preservação, conservação, lembrança. O resgate do passado é feito a partir de memórias." (OLIVEIRA, IZO, VIEIRA, VIEIRA, ANDRADE, 2011).

Os estudiosos da área citam dois tipos distintos de memória: a individual e a coletiva. A primeira seria a capacidade do indivíduo de reter vivências e experiências próprias, além de conter aspectos de onde foi socializado.

Henri Bergson (1999), especificamente, compara os tipos de memória de outra forma, distinguindo a memória hábito e a memória pura:

A primeira, fixada no organismo, é a memória que adquirimos automaticamente através da repetição contínua de alguma coisa, seria “antes hábito que memória” (BERGSON, 1999, p.176); a segunda seria a memória propriamente dita que independe da repetição para gravarmos, pois se refere ao ato de recordar imagens do passado. (BERGSON apud OLIVEIRA, 2010, p.39)

Le Goff (1990) ressalta que “os fenômenos da memória, (...), mais não são do que os resultados de sistemas dinâmicos de organização e apenas existem "na medida em que a organização os mantém ou os reconstitui", a memória tem como propriedade a conservação de certas informações. (LE GOFF, 1990, p. 21)

Fazendo o caminho inverso, não nos lembramos de tudo que vivemos. De uma forma quase que natural, descartamos aquilo que não se tornou importante ou que não criou algum significado. É raro, mas ainda existem os guardiões da memória que contam a história de forma oral:

Nas sociedades da memória, que existiam no passado e ainda subsistem em locais isolados da África e da América do Sul, por exemplo, e nas quais o volume de informação é consideravelmente muito mais restrito, a memória é organizada e retida pelo conjunto de seus membros, os quais se incumbem de transmiti-la às novas gerações cabendo aos mais velhos, devido a sua maior experiência e vivência. Cabe a eles a função de transmitir às novas gerações de seu grupo social os fatos e vivências que foram retidos como fundamentais para a sobrevivência do grupo. (VON SIMSON, 2006, p.3)

Henri Atlan, ao estudar os sistemas auto organizadores, aproxima "linguagens e memórias" e argumenta que antes mesmo de receber um tratamento técnico a informação já foi armazenada:

A utilização de uma linguagem falada, depois escrita, é de fato uma extensão fundamental das possibilidades de armazenamento da nossa memória que, graças a isso, pode sair dos limites físicos do nosso corpo para estar interposta quer nos outros quer nas bibliotecas. Isto significa que, antes de ser falada ou escrita, existe

uma certa linguagem sob a forma de armazenamento de informações na nossa memória (1972, p. 461). (ATAN apud LE GOFF, 2003, p.421)

Já a memória coletiva são aqueles fatos transmitidos e compartilhados, de geração em geração, através dos costumes e da tradição. Halbwachs defende que a memória também possui a função de reforçar a coesão social, quando proporciona ao indivíduo o sentimento de pertencimento a um determinado grupo que compartilha memórias, seria a “comunidade afetiva”. (HALBWACHS, 2004, p. 38).

Seguindo a linha de pensamento de Halbwachs, Moreira afirma:

A Memória, no sentido primeiro da expressão, é a presença do passado. A memória é uma construção psíquica e intelectual que acarreta de fato uma representação seletiva do passado, que nunca é somente aquela do indivíduo, mas de um indivíduo inserido num contexto familiar, social, nacional (MOREIRA, p 1).

Com o declínio da tradição e dos ritos sociais, surge a necessidade de preservar os vestígios do passado nos locais chamados de lugares da memória, como: monumentos, hinos, museus, obras literárias, que expressam a versão consolidada de um passado coletivo.

Von Simson ressalta que para tentar impedir o esquecimento, que é um processo natural da humanidade, foram criadas instituições especializadas na seleção, coleta, organização, guarda, manutenção e disponibilização da memória são elas: museus, arquivos, bibliotecas e centros de memória. São os projetos de memória que possibilitam que outros a vivenciem de forma plena (VON SIMSON, 2006, p.4). Dessa forma podemos entender a definição de lugar de memória, quando Pierre Nora (1981) afirma:

Os lugares de memória são antes de tudo restos. (...) Os lugares de memória nascem e vivem do sentimento que não há memória espontânea, que é preciso criar arquivos, que é preciso manter aniversários, organizar celebrações, pronunciar elogios fúnebres, notariar atas, porque essas operações não são naturais. (NORA, 1981, P13)

A memória coletiva descreve e ordena os fatos de acordo com certas tradições estabelecidas, pode até ser confundida com uma história e/ou mito. Costa (2006) disserta um pouco mais sobre memória coletiva fazendo um *link* com a história:

(...) Ela mesma (a história) se encarrega de fazer-nos lembrar os acontecimentos que se deram no passado, revendo e discutindo os fatos à luz de novos documentos e novas pesquisas. A história tem, nesse sentido, dois papéis: molda e subverte a memória coletiva, numa relação de permanente tensão. A memória é fonte da história, mas também instrumento de resistência. Pois diante de tantos discursos oficiais, os grupos sociais guardam em silêncio suas lembranças, numa espera que se nutre de memórias. No momento oportuno as memórias emergem e ocupam o campo social. (COSTA, 1999, p.131)

A autora ressalta também que o conceito de memória levanta algumas confusões devido às diferentes definições presentes na literatura, que não depende apenas do autor, mas também das áreas em que está relacionado, adquirindo diversos significados.

Outro fator importante é a representação da informação, já que a memória está registrada em diferentes tipos de suportes como livros, documentos oficiais, fotos, vídeos, artefatos e outros. Podemos afirmar que a memória apenas se faz presente para a sociedade quando recuperada, organizada e disponibilizada de forma adequada. Em outras palavras, de nada serve um livro histórico se ele não recebe o tratamento técnico apropriado para o acesso ao seu conteúdo.

Apesar de existir registro de quase tudo na atualidade - registros que muitas vezes não são recuperáveis, devido a um tratamento inadequado - a memória não tem recebido a atenção que lhe é devida. Esse fato tem acontecido por falta de conhecimento ou talvez de reconhecimento do seu valor nos nossos dias. Seríamos, talvez, a “sociedade do esquecimento”? Esse termo é utilizado pela pesquisadora Von Simson (2006) ao relatar o nosso descaso com aquilo que deve ser guardado e, conseqüentemente, lembrado.

3.2 Memória na Ciência da Informação

Assim, é no âmbito da “sociedade do esquecimento” que a Ciência da Informação (CI) toma o seu lugar. Inserida em um contexto de pós-modernidade, encontra um ambiente cada vez mais favorável para fixar suas raízes, graças ao aumento da produção, da disseminação e da procura por informações. Nesse cenário, surge a necessidade de promover o acesso ao crescente acervo.

Desde seus primórdios, a CI é considerada interdisciplinar, o que amplia as possibilidades de uso do conceito de memória, a partir de diferentes concepções (OLIVEIRA, 2009).

Conforme Le Coadic,

A ciência da informação é uma dessas novas interdisciplinas, um desses novos campos de conhecimento onde colaboram entre si, principalmente, a psicologia, a linguística, a sociologia, a informática, a matemática, a lógica, a estatística, a eletrônica, a economia, o direito, a filosofia, a política e as telecomunicações. (LE COADIC, 2006, p. 22)

A CI é também um conhecimento básico para o processo de recuperação e disponibilização da informação, processo essencial na estruturação e construção da memória. Moresi fala a esse respeito:

A tecnologia da informação tem possibilitado às organizações gerar e reter grandes volumes de informação. Entretanto, muitas organizações experimentam a overdose de informação. Elas têm a informação que necessitam, mas não sabem o que elas têm. Ou, sabem que tem a informação, mas não podem achá-la. (MORESI, p. 288)

A CI estuda as propriedades gerais da informação, as necessidades informacionais, mais especificamente, aperfeiçoa sua utilização. Somam-se a ela, as disciplinas que, tradicionalmente, se ocupam dos registros da informação:

A necessidade de possibilitar o acesso aos registros por ele produzidos no decorrer do tempo levou à criação das chamadas instituições de memória que deveriam preservar os registros do conhecimento humano nas suas mais diversas formas de materialização: arquivos, bibliotecas e museus. Da mesma forma, o desenvolvimento e a sistematização de determinadas práticas utilizadas para a conservação e o acesso a esses registros deram origem a novos campos do saber: Arquivologia, Biblioteconomia e

Museologia. Essas disciplinas estabelecem diretrizes e parâmetros para as práticas profissionais relacionadas aos registros de memória - no caso, os documentos - e reconhecem a função social desempenhada por seus profissionais na sua preservação e divulgação. (OLIVEIRA, 2010)

Os cientistas e profissionais da informação, bibliotecários, museólogos e arquivistas são mediadores e facilitadores no acesso à informação e na sua disseminação, nesse conturbado ambiente informacional. Sem eles não há como transformar informação em conhecimento, nem como construir a memória organizacional.

3.3 O profissional da informação e a preservação da memória

Sabemos que a principal função do profissional da informação é tornar a informação acessível, de maneira a gerar conhecimento. Sendo assim ele deve estar completamente apto a lidar com qualquer tipo de informação, não ficando restrito apenas aos conhecidos sistemas de informação como, por exemplo, as bibliotecas, arquivos e centros de documentação. Sua área de atuação é bem mais ampla do que se imagina.

Dentro de uma empresa, ou qualquer organização, se o conhecimento produzido não for devidamente tratado e organizado acaba se dispersando e se perdendo. É, então, que o profissional da informação cumpre sua função social.

Macedo defende que:

[...] na consecução do trabalho diário, são realizadas [...] atividades, que resultam na produção de informação e conhecimento e num incontável número de documentos que se dispersam na organização. O conhecimento institucionalmente organizado compõe uma base importante para a tomada de decisões, refletida na forma de ações político-econômicas e administrativas. (MACEDO, 2003)

O papel do profissional da informação é tratar essa informação de forma que ela não se perca, e que, ao mesmo tempo, ela esteja acessível ao usuário e construa a memória da instituição onde foi produzida.

Esse profissional sofre o impacto da evolução da tecnologia e das relações dessa com os sistemas de informação nas organizações. Trabalhar com os documentos arquivísticos, por exemplo, é muito mais do que classificá-los, avaliá-los, armazená-los, preservá-los ou eliminá-los. É oferecer ferramentas de busca e viabilizar o acesso, preocupando-se com o documento em si e com a disponibilização das informações nele contidas.

3.4 Memória Institucional

Pode-se muitas vezes confundir memória institucional (MI) com memória organizacional (MO), o que acontece, inclusive, no meio acadêmico. A única certeza que se pode ter a respeito desse questionamento é que ainda não existe consenso entre os pesquisadores que escrevem sobre o assunto. Há aqueles que defendem a equivalência entre os termos e aqueles que, de forma ferrenha, defendem que são termos completamente distintos. Dessa forma, procura-se apenas expor, neste tópico, alguns conceitos presentes na literatura sobre a questão.

A literatura da área disponibiliza alguns conceitos sobre memória institucional. Da mesma forma seu significado aparece sempre associado à memória organizacional e/ou memória empresarial.

Não há dúvida entre os estudiosos que vivemos com uma quantidade avassaladora de informações todos os dias, seja no trabalho, seja no ambiente secular, graças aos meios de comunicação e, claro, à crescente tecnologia. Somos obrigados a consumir informação de forma acrítica e sem nenhum cuidado com a seleção. Como afirma Von Simson, “a perda do exercício desse poder de seleção nas sociedades atuais constitui o fator fundamental para a formação do que os profissionais da informação chamam sociedades do esquecimento” (Von Simson, 2006).

Costa (2006) define memória como um elemento primordial no funcionamento das instituições, “porquanto é através da memória que as instituições se reproduzem na sociedade a qual está inserida, retendo somente as informações que interessem ao seu funcionamento”. (COSTA, I., 1999, p.146)

Costa também afirma esse pensamento quando diz que:

Ao contrário do que costumamos pensar, nós somos e fazemos nossas instituições. E a memória institucional é o reflexo dessa trajetória, não como mimesis, mas um cristal com suas múltiplas e infinitas facetas (COSTA, I., 1999, p.146)

Além disso, a memória institucional está em permanente elaboração e evolução, visto que é resultante da função do tempo e engloba a instituição como um todo, sendo formada com o passar do tempo.

São os indivíduos que fazem a memória das instituições, são eles que a produzem. Por isso, ela se torna o reflexo da trajetória social e histórica da instituição. Conforme Costa:

O que se observa atualmente em relação à geração e acúmulo de grandes massas documentais e informacionais, é que o acesso e o uso desses conteúdos, que são gerados pelas organizações, têm sido dificultados pela falta da estruturação e utilização de sistemas informáticos eficientes que possibilitem ao colaborador da organização ter, de fato, um conjunto de recursos que facilitem o acesso a esses conteúdos. (COSTA, 2006)

No artigo 'A memória institucional: uma revisão de literatura' Rueda, Freitas e Valls dissertam um pouco sobre qual seria a diferença entre MO e MI citando Nassar (2007):

A principal diferença entre Memória Organizacional e Memória Institucional está no foco de cada atividade, enquanto Memória organizacional leva a ideia da eficácia que aceita mudanças no seu trajeto, o termo Memória institucional remete à ideia de legitimidade, criação e identidade [...], já não basta oferecer o produto;serviço mais desejado, além das já conhecidas responsabilidades social e ambiental, as instituições começaram a se preocupar em apresentar um diferencial para o mercado: a responsabilidade histórica empresarial.” (NASSAR, 2007a, p.97, apud RUEDA, FREITAS, VALLS, 2011, p.84)

Icléia Thiesen Costa (1999) ao estudar a memória institucional, diferencia organização de instituição, para depois definir o termo memória institucional e diferenciá-la de memória organizacional. Defende que a MI está em constante desenvolvimento e estruturação e engloba a instituição como um todo, sendo

formada com o passar do tempo. Também defende que a MO faz parte da MI, ou seja, a MI é maior do que a MO.

3.5 Memória Organizacional

Quando se trata de memória organizacional, vale ressaltar primeiramente a afirmação de Moresi “existem tantas perspectivas de memória organizacional quantos autores que pesquisaram o assunto”. Dessa forma, este tópico pretende, citar alguns conceitos e conseqüentemente elencar alguns aspectos importantes da MO, bem como suas contribuições dentro de uma empresa.

Toda e qualquer organização vive em um contexto banhado de dados e precisa transformá-los em informação e, então, em conhecimento. Eles podem ser coletados em diferentes fontes, como pessoas e documentos internos ou externos à organização. De acordo com Moresi:

Esses dados abrangem os registros relativos às informações operacionais da empresa. Os dados pessoais referem-se às experiências acumuladas pelos funcionários e poderão estar armazenados em diferentes documentos ou não. Os dados externos são aqueles que interessam à organização, mas são gerados por fontes de informações externas (MORESI, 2006, p.282).

Ainda sobre a diversidade dos registros, Moresi observa que o registro escrito é apenas uma das diversas formas utilizadas pelas organizações:

As formas mais comuns incluem repositórios de informação tais como manuais corporativos, bases de dados, sistemas de arquivamento e relatórios de diversos tipos. Adicionalmente, os indivíduos representam fonte primária de retenção de informação. Todavia, a memória organizacional pode estar retida em muitos outros locais, incluindo cultura, processos e estruturas organizacionais. (MORESI, 2006 p. 288).

A colocação de Moresi é muito interessante, ao afirmar que a MO não se restringe ao registro escrito ou mesmo às pessoas, a memória organizacional extrapola as paredes da organização. Empregada de modo correto, no dia-a-dia poupa tempo e minimiza custos da empresa.

Portanto, a memória organizacional também seria um instrumento de gestão da informação, uma ferramenta para facilitar a organização, o armazenamento e a preservação das informações e, ainda, o compartilhamento e incentivo à aprendizagem (MACEDO, 2003).

Muitas vezes é associada à memória coletiva e/ou corporativa. Dessa forma pode se entender MO como a informação armazenada sobre a história da organização, passível de ser utilizada na tomada de decisão dentro da empresa. Menezes explica que:

Memória organizacional é o acervo de informações, conhecimentos e práticas, agregados e retidos pela organização ao longo de sua existência, utilizados para o suporte às suas atividades, seus processos decisórios e para a preservação de seu capital intelectual, potencializando a gestão do conhecimento. (MENEZES, p.32, 2006)

Para Stein (1995) memória organizacional é a maneira através da qual o conhecimento passado é trazido para dar suporte às atividades do presente, resultando assim em níveis mais altos ou mais baixos de eficácia organizacional.

Dessa forma, a preservação da história de uma empresa é questão de ampla relevância. O planejamento, as pessoas, suas funções e todos os outros fatores que giram em torno da organização são peças importantes para o seu desenvolvimento, e a preservação desses itens fará parte da MO. Ela é construída com aquilo que é identificado como relevante para o público alvo.

Trabalhar com a memória de uma empresa é trabalhar com as memórias de cada um de seus integrantes que se reconhecem como tais e assim, constroem as identidades individuais e a coletiva – imprescindíveis para o desenvolvimento da instituição. (FONTANELLI, 2005, p.1).

A MO vai além de datas comemorativas, estratégias de marketing e construção de produtos pontuais dentro da instituição, não desprezando em nenhum momento essas ações.

“A memória organizacional quando utilizada de forma estratégica reforça a cultura e identidade corporativa, embutindo em seus integrantes os sentimentos de pertencer. Aquilo que já aconteceu é valioso e serve não somente para ser exibido, mas também como parâmetro ao futuro que o

planejamento estratégico traçará.” (OLIVEIRA, IZO, VIEIRA, ANDRADE, 2011, p.3)

Ainda de acordo com Menezes, esse tipo de memória é a representação explícita, desincorporada e persistente do conhecimento e informação em seu nível organizacional com a finalidade de facilitar o acesso e o reuso para a execução de tarefas. Teixeira Filho (2001) define Memória Organizacional como:

Conjunto de processos e ferramentas para organizar, preservar e tornar acessível o acervo de conhecimentos da empresa, isto é, informações sobre seus processos, pessoal, experiências etc [...] trata-se de um conjunto abrangente de referências - experiências, problemas, soluções, projetos tecnologias, casos, eventos, fornecedores e clientes, entre outras. (TEIXEIRA FILHO, 2001, p.97, apud RUEDA, FREITAS, VALLS, 2011, p.84)

Observamos que ambos os conceitos, memória institucional e memória organizacional se adequam à realidade estudada. No entanto, optamos por acompanhar a escolha do SEBRAE pelo conceito de memória organizacional, sem considerar a questão respondida, do ponto de vista teórico.

3.6 Memorial

Ao tentar definir o termo ‘memorial’, verificou-se a falta de produção bibliográfica sobre o tema, na literatura da área. Diante disso, utilizamos como referência o estudo do historiador, mestre em educação e coordenador do Memorial da Câmara Municipal de Porto Alegre, Jorge Barcellos.

A proposta do artigo foi, percebida a falta de definição para o termo, realizar uma construção conceitual em uma tentativa de diferenciar memorial de museu e realizar uma investigação de como se apresentam os memoriais na atualidade. O autor afirma que “A questão fundamental é: por que meios pode ser construída uma definição contemporânea de memorial, a partir de quais categorias deverá ser construído?” (BARCELLOS, 1999, p. 2)

Em sua pesquisa Barcellos verificou que, no Brasil e no mundo, destacam-se casos de Memorial que tem como função homenagear alguém e cita alguns exemplos: Memorial em homenagem a Diana Spencer, o memorial da

princesa Diana, o John Kennedy Memorial, o Lincoln Memorial em Washington, na Europa, o Memorial F.M. Dostoiévski, e no Brasil, o Memorial JK e o Memorial Prestes. Sobre esses memoriais afirma que:

“Possuem o formato de um museu nos termos do Conselho Internacional de Museus e similares, enquanto “instituição permanente que conserva e expõe coleções de objetos de caráter cultural” mas são publicamente denominados memoriais como se nenhuma diferença isto fizesse.” (BARCELLOS, 1999, p.2)

O segundo ponto citado no artigo, são os casos dos memoriais que funcionam como grandes centros culturais. Apesar de levarem o nome de memorial, usam seu espaço para as mais diferentes atividades culturais, apresentações musicais, exposições de artes plásticas e outros eventos como, por exemplo, o Memorial da América Latina, na cidade de São Paulo. Ainda sobre esse tipo de memorial acrescenta que:

Seu perfil de atuação é agregativo, funcionando como memorial agregando várias funções: museu, centro cultural, centro de convenções, etc. A primeira função assimilada pelo memorial da América Latina é ser o centro de realização de grandes exposições, como foi a exposição de 46 telas do pintor argentino Fernando Cánovas em sua galeria dedicada à arte latino-americana. Em segundo lugar, a atividade musical também é incorporada, como se noticiou pela passagem do aniversário da cidade de São Paulo, onde o memorial realizou o espetáculo 25 de Janeiro - Uma Comemoração Musical do Aniversário de São Paulo com cerca de 19 shows musicais. Em terceiro lugar, o memorial privilegia a imagem como foco, por um trabalho realizado pela videoteca do memorial, composta por cerca de 12 televisores de 21 polegadas com controle remoto, 12 videocassetes de seis cabeças e 37 fones de ouvido, doados pela Philips e um projetor de cristal líquido capaz de produzir imagens de 160 a 520 polegadas. O equipamento impressiona. (BARCELLOS, 1999, p. 5)

Expondo a ambiguidade existente entre memorial, museu e centro cultural e constatando que o primeiro não teria “uma identidade definida conceitualmente”, realizou um levantamento bibliográfico para estudar o significado da palavra com o objetivo de tentar, de forma progressiva delimitar seu objeto e campo de atuação e

diferenciar o termo de centro cultural e museu, enquanto instituições voltadas a memória.

Seu estudo se fundamentou na pesquisa etimológica e conceitual em dicionários e enciclopédias: Dicionário Etimológico Silva Bastos da Língua Portuguesa de 1928; Dicionário Etimológico Ernesto Faria; Pequeno Dicionário Latino-Português de Koeler 1943, Dicionário Latino Português de Dirceu Rodrigues, de 1944; Dicionário Latino português de Cretella Jr.; Dicionário de Francisco Antono de Souza, de 1926.

Ao final afirma que *memoralis* é a raiz de memorial, seria um registro que auxilia a memória. Etimologicamente o conceito de Memorial diferencia-se do conceito de museu, suas semelhanças são apenas em sua forma. Memorial é aquilo que conserva a memória e também pode ser encontrado como parte ou etapa do sagrado, da religião, da eucarística. Vale ressaltar que há outros elementos da definição de Memorial, que não foram mencionados aqui, já que a intenção não é reproduzir o estudo e sim fazer uma breve menção de sua contribuição para a área. Sobre seu estudo, Barcellos afirma:

Ainda que aparentemente tais conceitos pareçam ainda serem pouco elucidativos para o campo pretendido, nunca é demais relembrar que até agora, instituições governamentais importantes dedicaram-se a criar memoriais sem o mínimo critério, a não ser o de um conceito sem conteúdo. (BARCELLOS, 1999, p. 9)

Mesmo não sendo suficiente para compreender perfeitamente o termo memorial, o estudo de Barcellos nos permitiu tomar conhecimento sobre o aparecimento da instituição memorial na atualidade, e das possibilidades de uso do conceito de memorial. Ficou evidente que esses três espaços – museu, centro cultural e memorial - não existem isoladamente, mas se misturam todo o tempo e não são exclusivos de museólogos e historiadores.

4 SEBRAE

4.1 Breve Histórico do Sebrae

Por iniciativa do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico (BNDE) e do Ministério do Planejamento, em 17 de junho de 1972, nasceu o Centro Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena Empresa (Cebrae). No início, os trabalhos eram desenvolvidos por meio de consultoria e credenciamento dos estados: Minas Gerais, Rio Grande do sul, Pernambuco, Paraíba, Santa Catarina, Bahia, Rio de Janeiro, Espírito Santo.

Na época, o estatuto do então Cebrae estabelecia, como finalidade do órgão, a assistência às pequenas e médias empresas, em aspectos tecnológicos, econômicos, financeiros e administrativos, em treinamento de dirigentes e pessoal técnico-administrativo e na realização de pesquisa e a implantação de um sistema brasileiro de assistência à pequena empresa.

Em 1974, o Cebrae já atuava em 19 estados através de convênios com outras instituições. Convênios com a Sudene, Unicamp e USP resultaram na formação de mais de 1.200 consultores especializados, em todo o país. Programas como o PROMICRO (Programa de Apoio a Microempresa), o PRONAGRO (Programa Nacional de Apoio a Empresa Rural) e o PROPEC (Programa de Apoio ao Desenvolvimento da Pecuária) foram criados na década de 70 para levar aos empresários o atendimento que necessitavam com consultoria em gestão ambiental, crédito orientado e mercado.

De forma objetiva, o Cebrae atuava através dos CEAGs (Centro de Apoio Gerencial à Pequena e Média Empresa) que davam suporte para a melhor gestão de seus empreendimentos, com treinamentos, consultorias, estudos e pesquisas e orientações de crédito para os pequenos empreendedores, foi uma década de consolidação e ampliação.

A Década de 1980 teve seu foco em buscar o tratamento diferenciado para as MPEs (Micro e Pequenas Empresas). Em 1984, o Congresso Nacional finalmente aprovou o Estatuto da Micro Empresa que teve, como resultado imediato, a ampliação do universo de atuação do Cebrae.

Os anos subsequentes foram de enfraquecimento do Cebrae como instituição. A época era de instabilidade no país e grande inflação, com sucessivos planos econômicos que tentaram contornar a situação. Mesmo sob crise de extinção, o Cebrae conseguiu uma vitória quando a Assembleia Nacional Constituinte ratificou a importância das MPEs, ao incluir o artigo 179 no texto da Constituição.

No dia 9 de outubro de 1990, sob a presidência de Carlos Augusto Baião, o decreto 99.570 consumava a transição de Cebrae, com “C” para Sebrae, com “S”, passava a ser o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Foi uma mudança além do nome, passava a ser uma instituição privada sem fins lucrativos e de utilidade pública mantida por repasses das maiores empresas do país. O Sebrae passava a fazer parte do Sistema S junto com Senai, Senac, Sesi, Sesc. Com todas essas mudanças, o Sebrae ganhou abertura do mercado e fortaleceu mais o empreendedorismo brasileiro.

A década de 1990 foi de crescimento: feiras de empreendedorismo resultaram em novas empresas; intercâmbios nacionais e internacionais melhoraram a gestão dos negócios; o programa Qualidade Total integrou treinamento e consultoria empresarial para os empresários os capacitando como articuladores dos processos de avanço na gestão de suas empresas; outros programas também foram criados e ajudaram a expandir o empreendedorismo (Iniciando um pequeno grande negócio, Empretec, Desafio Sebrae).

O Estatuto da Microempresa foi sancionado em 1999. Essa ação se tornou tão representativa que passou-se, então, a comemorar o dia do empreendedorismo nessa data.

A gestão ambiental também foi disseminada no âmbito das micro e das pequenas empresas como um fator de sucesso e responsabilidade social; parques tecnológicos modernizaram os pequenos negócios no Brasil. Várias ações em prol do empreendedorismo passaram a ser implementadas, visando aumentar o atendimento de milhares para milhões junto com o Balcão Sebrae, inaugurado naquele ano, e que facilita até hoje o atendimento aqueles que querem tirar dúvidas sobre a gestão de seu negócios.

Por iniciativa do próprio Sebrae, a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa começou a tomar corpo. Entre 2004 e 2005, o SEBRAE contratou especialistas para consolidar as reivindicações das MPEs em projeto de lei e se articulou também com empresários, políticos e a sociedade para que a lei fosse aprovada. Em 2006 a Lei Geral foi sancionada diminuindo a burocracia para os empresários, junto com o Simples Nacional formaram um novo quadro para os empreendedores.

Sobre essa década pode-se destacar também outras facilidades desenvolvidas para tornar a ação empreendedora mais ágil e com maior alcance: o Sebrae Digital; Sebrae On-Line; MPE Data.

Em novembro de 2010 foi inaugurada a nova sede, em Brasília, do Sebrae Nacional, obra premiada pela preocupação com a sustentabilidade e pela funcionalidade.

No dia 9 de outubro de 2012, o SEBRAE comemorou 40 anos de história e inaugurou seu Memorial com o intuito de “resgatar” a memória organizacional, no contexto de mudanças socioculturais e econômicas de cada período. O espaço mostra, à luz dos acontecimentos passados, qual o papel da instituição para o desenvolvimento dos pequenos negócios no país e os objetivos estratégicos que o Sebrae desenvolveu para o Futuro.

Sebrae Nacional

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada e sem fins lucrativos. É considerado um agente de capacitação e de promoção do desenvolvimento no país por causa do seu trabalho com as MPEs. Desde sua criação trabalha para estimular o empreendedorismo, possibilitar a competitividade e a incentivar a sustentabilidade dos empreendimentos de micro e pequeno porte no Brasil.

Atua em todo o território nacional, além da sede nacional, em Brasília, a instituição conta com pontos de atendimento nas 27 unidades da Federação.

O Sebrae Nacional, especificamente, é responsável pelo direcionamento estratégico do sistema Sebrae, definindo diretrizes e as prioridades de atuação. Já as unidades estaduais desenvolvem ações de acordo com a realidade regional e as

diretrizes nacionais. Possui mais de 5 mil colaboradores diretos e cerca de 8 mil consultores e instrutores credenciados, em todo o sistema.

Seu foco é o estímulo ao empreendedorismo e ao desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios, o Sebrae atua também em: educação empreendedora; capacitação dos empreendedores e empresários; articulação de políticas públicas que criem um ambiente legal mais favorável; acesso a novos mercados; acesso a tecnologia e inovação; orientação para o acesso aos serviços financeiros. Atua na indústria, comércio e serviços e agronegócio.

O Sebrae NA possui duas formas de atendimento ao público, individual ou coletiva, e neles são utilizadas diversas soluções como: informação, consultoria, cursos, publicações, premiações.

Quanto à sua organização, o Conselho Deliberativo Nacional (CDN) é o órgão máximo dentro do Sebrae.



Figura 1 – Organograma do Sebrae Nacional

É relevante ressaltar que as unidades administradoras de informação da instituição estão dentro da mesma diretoria, Diretoria de Administração e Finanças (DAF), entretanto são relacionadas a unidades distintas. A biblioteca está vinculada à Universidade Corporativa Sebrae (UCSebrae) e o arquivo (Centro de Documentação - CDOC) à Unidade de Administração e Finanças (UAF).

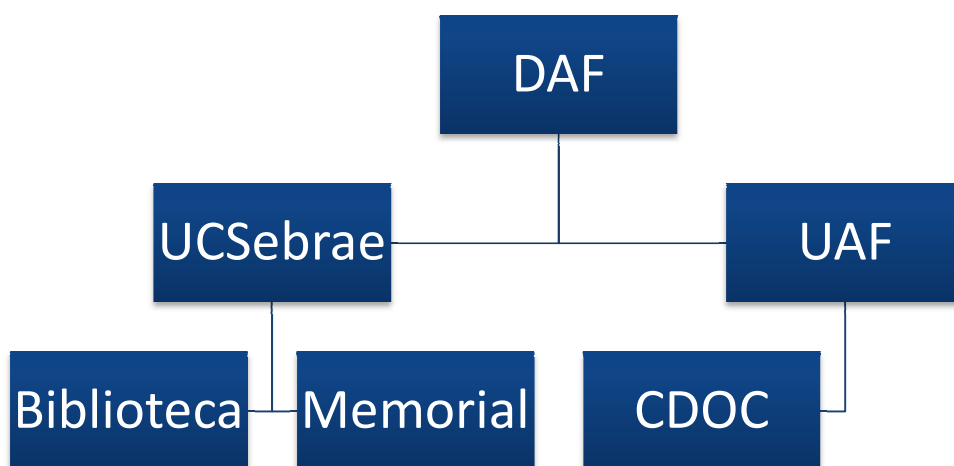


Figura 2 – Organograma da Diretoria de Administração e Finanças

Já a Biblioteca e o Memorial Sebrae estão dentro da mesma unidade e atendem a um público alvo muito semelhante, enquanto o CDOC atende apenas a demanda interna da instituição.

4.2 Memorial Sebrae

Vinculado à Universidade Corporativa Sebrae, o Memorial Sebrae tem como objetivo identificar, organizar e selecionar conteúdos e informações, nos acervos da instituição, que expressem os momentos mais significativos de sua história, e que, além disso, demonstrem o papel relevante do Sebrae para o fomento do empreendedorismo e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios, constituindo-se também em um ambiente de aprendizagem integrada, de acordo com a proposta para o plano museológico, elaborado por uma museóloga contratada pela instituição.



Imagem 1 – Entrada do Memorial Sebrae

Essa iniciativa faz parte de um projeto de memória da instituição que visa estruturar a memória organizacional do Sebrae e posteriormente ampliar esse projeto para o sistema, aplicando a organização da informação e o registro da história, com abrangência nacional, incorporando os legados de todas as unidades estaduais ao conteúdo do Memorial.

Foi inaugurado no dia 9 de outubro de 2012. Atualmente os funcionários do Memorial são: a gerente da Universidade Corporativa, três analistas técnicos e uma estagiária. O público alvo do Memorial são os colaboradores internos e externos do Sistema Sebrae, parceiros, fornecedores, clientes e o público em geral.



Imagem 2 – Placa de inauguração

O Memorial Sebrae é um espaço de compartilhamento de conhecimento, que evidencia o significado histórico da instituição e sua contribuição social por meio de seus diversos produtos.

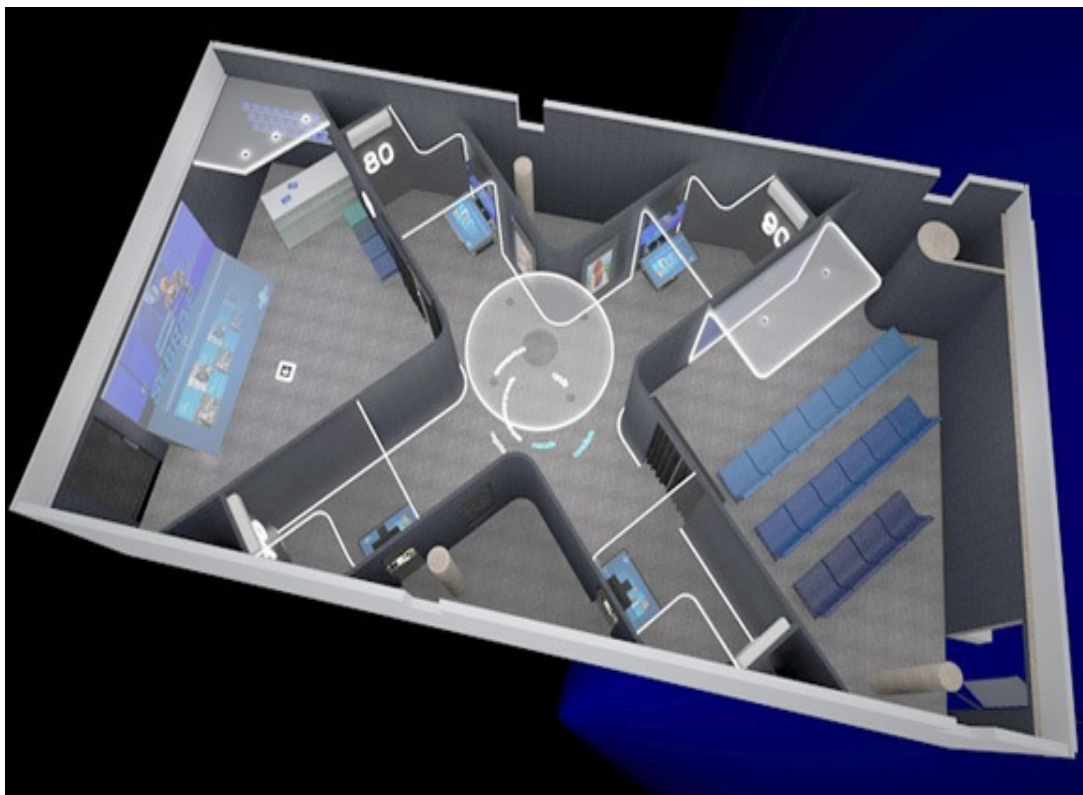


Imagem 3 – Planta do Memorial Sebrae

Missão

A missão do Memorial é propiciar à sociedade acesso ao conhecimento da trajetória do Sebrae, por meio da pesquisa, preservação e divulgação do acervo, ressaltando sua contribuição social e econômica para o país.

Visão do futuro

O Memorial pretende ser um centro de preservação do patrimônio histórico do Sebrae, divulgando as ações da empresa junto à sociedade.

Valores

- ✓ Qualidade - busca de qualidade no desenvolvimento de programas e projetos;

- ✓ Valorização do profissional – valorização dos profissionais, com investimento em sua capacitação;
- ✓ Respeito ao público – manutenção das condições que garantam o bem estar e a satisfação dos visitantes;
- ✓ Parceria – reconhecimento da importância do trabalho cooperativo com instituições similares;
- ✓ Excelência – busca de melhoria permanente em todas as áreas de atuação.
- ✓ Acessibilidade – possibilidade de amplo acesso aos espaços de visitação e aos serviços gerados pelo Memorial.

5 METODOLOGIA

Este capítulo tem o objetivo de apresentar e descrever os instrumentos e os procedimentos utilizados para a coleta e análise dos dados, justificando seu uso com base na fundamentação teórica apresentada e no objetivo que norteia este trabalho: compreender o processo de seleção e construção da memória organizacional de uma empresa, mais especificamente o Sebrae Nacional, tratando-se portanto, de um estudo de caso.

O presente estudo foi desenvolvido no Sebrae Nacional, mais especificamente na Universidade Corporativa Sebrae, onde os analistas técnicos responsáveis pelo projeto estão alocados. Trata-se, portanto de um estudo de caso exploratório, considerando-se os conceitos mencionados na revisão de literatura.

Para alcançar a finalidade desta dissertação foram utilizadas três fontes distintas de coleta de dados: entrevista com aplicação de questionários; análise de documentos e a observação direta do “acervo de memória” da instituição.

Foram realizadas três entrevistas individuais, com aplicação de questionário composto por oito perguntas, que buscavam responder aos objetivos específicos delimitados. O questionário foi aplicado a três analistas técnicos: a gestora e responsável pela idealização do projeto; a bibliotecária responsável pela Biblioteca Corporativa que armazenava o acervo de memória e coordenou a etapa

de levantamento de materiais e a arquivista do Centro de Documentação (CDOC), atualmente responsável pelo tratamento do acervo técnico recuperado para o Memorial.

A gestora do projeto, junto com a equipe, forneceu vários documentos referentes ao planejamento do projeto: termos de referência propondo a criação do Memorial, a metodologia estabelecida para a organização do conteúdo dentro do Memorial, documento sobre a empresa responsável pela tecnologia empregada, planta arquitetônica do espaço, relatórios técnicos das visitas ao Museu da Pessoa, ao Museu da Língua Portuguesa e ao Museu do Futebol e planilhas de controle dos conteúdos presentes no Memorial Sebrae.

Também foi utilizada a consulta direta ao acervo do memorial. Esse procedimento foi utilizado durante o processo de digitalização dos documentos originais para a transposição para as mesas interativas e durante visita ao “acervo de memória” localizado na Biblioteca Corporativa. O chamado “acervo de memória” foi estruturado, há alguns anos, por vários profissionais que, sem nenhum critério pré estabelecido, separavam aquilo que julgavam importante ser lembrado, e, então, inseriam esses documentos no sistema Chronus. O acervo foi consultado, também, em visita ao CDOC, onde estão sendo tratados os documentos recuperados para o memorial.

6 ANÁLISE DOS DADOS

Através dos dados coletados com os instrumentos escolhidos, foi possível reunir as seguintes informações a respeito do projeto de memória do Sebrae Nacional.

6.1 Informações Recuperadas

Durante a entrevista realizada com a gestora do Projeto de Memória foi possível identificar a origem das informações que foram resgatadas. Eles estavam alocados em diferentes lugares: os vídeos foram coletados, em sua maioria, na Agencia Sebrae de Notícias (ASN) e outros que estavam armazenados na Unidade de Marketing e Comunicação (UMC); os documentos oficiais foram coletados no

“arquivo morto” sob a guarda de uma empresa terceirizada pelo Sebrae (Poliedro); os documentos referentes ao contexto social e histórico foram coletados por meio de pesquisa na internet e na sede do Jornal O Globo no Rio de Janeiro; as fotos foram reunidas principalmente por meio de doações de colaboradores internos e também do arquivo da ASN. Os textos explicativos foram elaborados pela equipe de conteúdo do SEBRAE e adaptados para o menu interativo pela equipe da Sábila. Após a inauguração a equipe do Sebrae ficou responsável pelas duas partes. A história oral foi contada através da história de vida de consultores que também são ex-colaboradores do Sebrae Nacional e de funcionários mais antigos.

Quanto ao processo de localização das informações e identificação daquilo que seria relevante para o Memorial o primeiro passo foi estabelecer uma metodologia. Além dos dois consultores que também são ex-funcionários do Sebrae, foram contratados uma empresa de arquitetura e uma empresa de tecnologia. Todos cooperaram no estabelecimento de padrões para levantamento de conteúdos. Essa metodologia foi baseada nas informações concedidas pela empresa de tecnologia (Sábila Experience), empresa também responsável pelas máquinas interativas que disponibilizam as informações. Esses padrões proporcionaram a adequação dos documentos recuperados à tecnologia utilizada.

O segundo passo foi “resgatar” a história do Sebrae Nacional junto com os consultores contratados, funcionários mais antigos e algumas publicações e documentos oficiais. Tudo foi organizado cronologicamente, separado por décadas. A partir disso, foi montado o *script* para localização dos conteúdos que preencheria e daria significado à linha do tempo.

Então foram separados aqueles documentos segundo a necessidade pontual e urgente do Memorial e que respeitavam a metodologia estabelecida. Não houve aplicação do Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade, nessa etapa.

Em Junho de 2013, iniciou-se a gestão efetiva dos documentos recuperados, e assim, tem sido identificado, pouco-a-pouco, mais material histórico para o Memorial já utilizando o plano de classificação e tabela de temporalidade do SEBRAE.

Recentemente, localizou-se cerca de 35 caixas contendo documentos que datam de 1970-1990. Esses documentos fazem parte do fundo CEBRAE e contribuirão para continuidade e atualização do acervo do Memorial. Esse material já foi triado, separando-se a documentação arquivística da bibliográfica. O CDOC é o responsável pelo tratamento dos documentos de arquivo e entregará as obras raras bibliográficas à Biblioteca, para receber o tratamento adequado.

Todos os documentos recuperados, antes e após a inauguração do Memorial Sebrae, permanecem sob guarda do Sebrae. Aqueles identificados como documentos bibliográficos fazem parte do acervo físico de Memória na Biblioteca e os documentos arquivísticos do Memorial estão sob a guarda da UAF/CDOC disponíveis para consultas internas agendadas. Devido ao seu valor histórico, não é possível o empréstimo desse material.

No quadro abaixo estão relacionados os tipos de documentos selecionados e que fazem parte do atual acervo do Memorial:

TIPO DE ACERVO	CONTEÚDO/ CARACTERÍSTICAS
Audiovisual	Vídeos produzidos e acumulados pela empresa referentes a campanhas desenvolvidas. Ex.: campanhas de marketing, propagandas, anúncios do presidente.
Documentos Oficiais	Documentos que se destacam pelo caráter único que apresentam, não apenas para a empresa como também para o setor ao qual se refere. Ex.: Ata de Constituição do Cebrae
Imagens	Digitalizações de iconografias originais relacionadas à empresa, de origem interna ou externa. Ex.: folders de campanhas, fotos de confraternizações, fotos de projetos.
Depoimentos	Registros gravados em vídeos, e transcritos, de entrevistas com pessoas ligadas diretamente a história da empresa. Ex.: entrevista com fundadores, ex-funcionários/presidentes.
Textual	Textos produzidos para explicar os áudios, vídeos, imagens e o contexto em que estavam inseridos.

Quadro 1 – Tipos de documentos identificados no Memorial Sebrae

Fonte: Baseado na classificação dos acervos – Gagete e Totini (2004, p.125-126)

6.2 Organização das informações

No início do projeto do Memorial Sebrae foi definida a metodologia para tratamento do conteúdo histórico.

Dessa forma, a documentação foi separada e organizada em quatro décadas (1970, 1980, 1990, 2000-2012), existindo uma máquina interativa para cada grupo. Dentro das máquinas, as informações foram organizadas por programas e projetos desenvolvidos pelo Sebrae. Foi a estratégia concebida com o propósito de permitir que o memorial reflita, da melhor forma possível, a sua missão. Cada programa é formado por projetos, e estes, por sua vez, por ações. Complementando esse menu principal estão: antecedentes, eventos relevantes que contribuíram para o cenário de criação do CEBRAE (apenas na década de 1970); marcos históricos, fatos relevantes associados à história do Sebrae no decorrer da década; contexto social, acontecimentos históricos da década que se refletiram nos aspectos social, econômico e político do Brasil; balanço da década, resumo das conquistas da instituição na década; Galeria de vídeos (MP4) e Galeria de imagens. Essa foi a constituição original no seu lançamento.

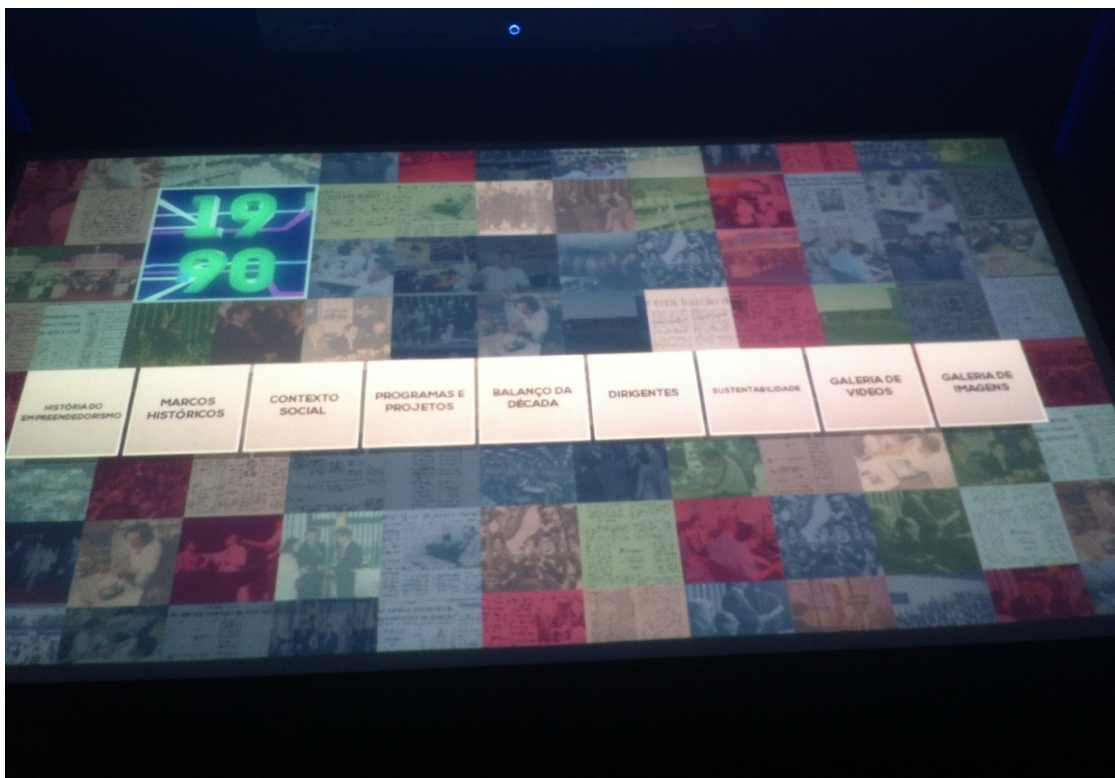


Imagem 4 – Disposição de menus nas máquinas interativas

De acordo com a gestora do projeto, durante o primeiro ano de existência foi necessário realizar algumas correções e alterações no conteúdo, para mantê-lo atualizado. Foram acrescentados dois menus em cada década: História do empreendedorismo, mostrando a participação do Sebrae no desenvolvimento desse tema, e Sustentabilidade, expondo o crescimento do tópico e sua importância dentro do Sebrae ao longo das décadas.



Imagem 5 – Mesa Interativa

Após o levantamento e a seleção do material houve o tratamento e a adequação aos padrões suportados pela mesa interativa. Cada menu contém: até

cinco revistas digitais com um bloco de texto (até 400 caracteres) com título (55 caracteres) e até três fotos (formato JPG ou PNG e resolução de 1280x720px).

A transposição dos conteúdos para as mídias e ferramentas interativas foi a última etapa. O material foi digitalizado e inserido nas quatro mesas interativas, de forma que compõe o atual acervo do Memorial Sebrae: documentos textuais – atos administrativos, recortes de jornais; documentos iconográficos; documentos audiovisuais; documentos impressos – boletins, relatórios, revistas, folhetos, livros manuais (fragmentos). A extensão temporal do acervo está distribuída conforme se observa na Tabela 1.

	Déc. 1970	Déc. 1980	Déc. 1990	Déc. 2000	Total
Textos	27	27	25	64	143
Imagens	57	101	126	334	618
Vídeos	4	5	17	19	45
TOTAL	88	133	168	417	806

Tabela 1 - Quantidade de Documentos no Memorial.

No Gráfico 1 é possível observar, mais claramente, o crescimento dos registros imagéticos.

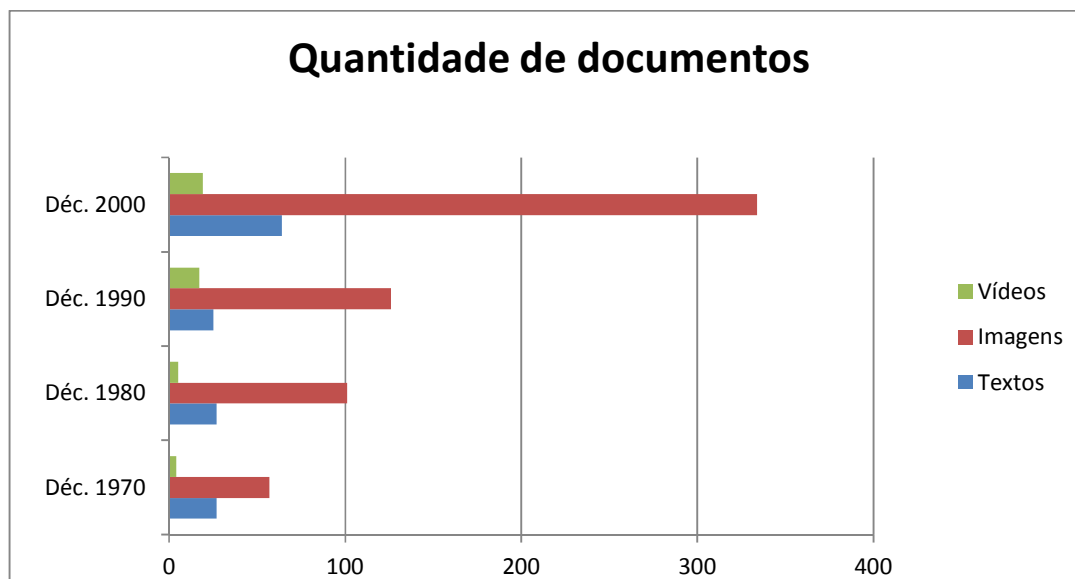


Gráfico 1 – Quantidade de documentos por década.

6.3 Formas de acesso

O ambiente do memorial foi dividido em três ambientes, para facilitar o acesso e para organizar a informação disponibilizada.

Espaço I - O que é o Sebrae

O espaço cinema é composto por 16 assentos e um telão onde são apresentados quatro vídeos: vídeo de segurança; vídeos de boas-vindas aos visitantes, abordando a missão da instituição, sua estruturação organizacional, segmentação de público, parceiros e colaboradores; vídeo comemorativo dos 40 anos do Sebrae Nacional e é uma compilação das propagandas do Sebrae nas últimas décadas. Vale ressaltar que os vídeos podem ser alterados de acordo com a necessidade e/ou campanha desenvolvida na instituição.



Imagem 6 – Espaço I: O que é o Sebrae



Imagem 7 – Painele homenagem aos dirigentes do Sistema Sebrae

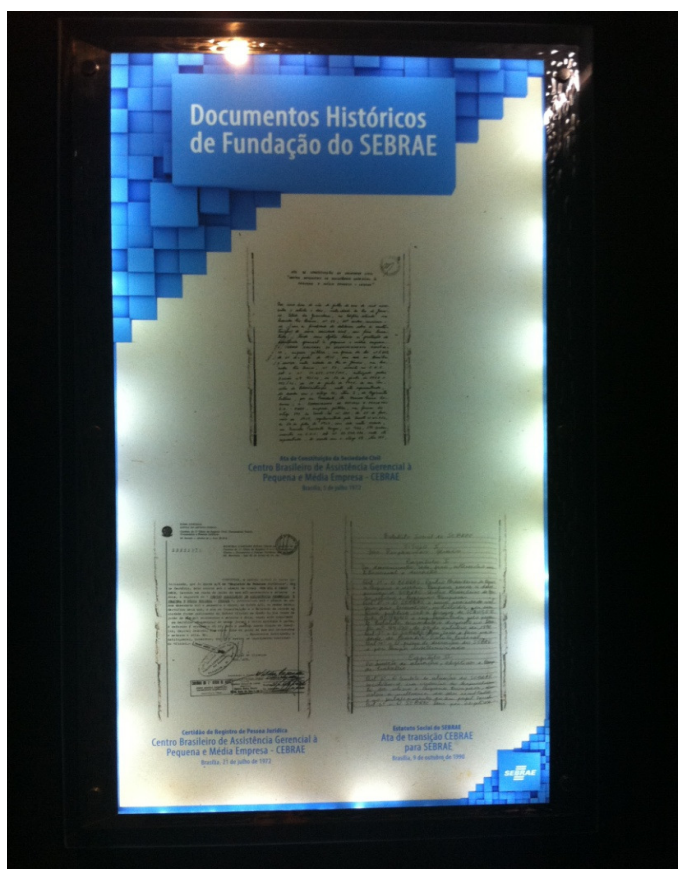


Imagem 8 – Painele documentos históricos de fundação do Sebrae

Espaço II – Linha do tempo: Sebrae 40 anos

Apresenta, em quatro mesas interativas, os grandes marcos da atuação do Sebrae Nacional junto à sociedade brasileira, por décadas, a partir de sua criação os anos 70 até os dias atuais, contextualizando a trajetória da empresa com os fatos socioeconômicos e culturais do Brasil.



Imagem 9 – Espaço II: Década de 1970



Imagem 10 – Espaço II: Década de 1980



Imagem 11 – Espaço II: Década de 1990



Imagem 12 – Espaço II: Década de 2000

Espaço III – Construindo o Futuro

Nesse ambiente composto por 15 assentos e 24 *tablets*, são disponibilizadas informações sobre a missão e o direcionamento estratégico do Sebrae até 2022, através de um vídeo que permite a interação dos usuários através de um *tablet*. É nesse ambiente também que o visitante tem a oportunidade de responder a uma pesquisa de satisfação.



Imagem 13 – Espaço III: Telão de apresentação



Imagem 14 – Espaço III: Ambiente

Todo conteúdo, portanto, é apresentado de forma digitalizada, um recurso moderno que possibilita o acesso do público à informação armazenada originalmente em diferentes suportes, preservando o documento original.

Visitas

Existem dois tipos de acesso ao Memorial Sebrae. A visita guiada é uma delas e, como o próprio nome diz, sempre exige a presença de um membro da equipe do Memorial para orientar o grupo de visitantes no percurso pelos três ambientes e acionar os vídeos, através de um controle que integra todo o sistema utilizado no local. A visita é organizada em forma de circuito onde o visitante é levado do presente (Ambiente 1) para o passado (Ambiente 2) e, então, para o futuro (Ambiente 3). De acordo com a bibliotecária do projeto, esse tipo de visita é mais indicado para novos colaboradores (analistas, estagiários e memores aprendiz) e para grupos externos à instituição, sendo que essa orientação não exclui a possibilidade de receber um grupo interno ou de outro estado, sendo necessário, imprescindivelmente, o agendamento prévio com a equipe do memorial, em todos os casos.

A outra forma é a visita livre, apenas para funcionários. Nesse caso é dispensável um guia, já que os vídeos nos Ambiente 1 e 3 estão no automático e em *looping* infinito possibilitando ao visitante transitar livremente pelos três espaços. O foco principal desse tipo de visita é a manipulação nas máquinas interativas pelos funcionários que já conhecem o espaço mas podem sempre ter acesso aos novos conteúdos inseridos.

Memorial Virtual

O site do Memorial Sebrae (www.memorial.sebrae.com.br) é mais uma forma de acesso ao conteúdo e foi criado com o objetivo de aproximar os colaboradores e a sociedade da história do Sebrae. Reproduz o conteúdo exibido no memorial físico e qualquer pessoa pode ter acesso, a qualquer tempo e em qualquer lugar.

Por meio de um tour virtual 360º interativo, é possível visualizar o memorial de modo imersivo, além da navegação tradicional que reconstitui todo o conteúdo das quatro décadas de história exposto nas máquinas interativas.

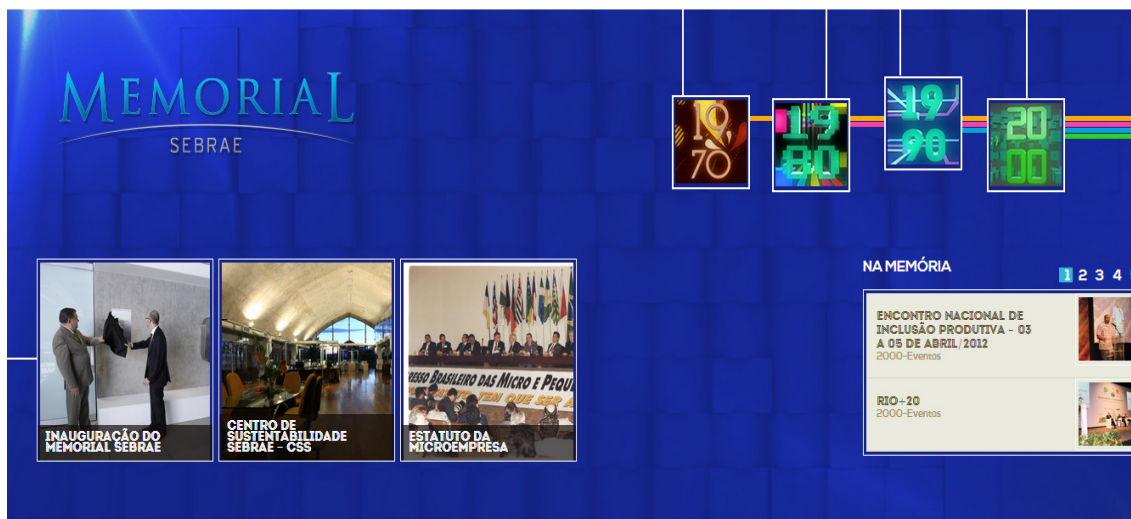


Imagem 4 – *Template* do site do Memorial Sebrae

Nacionalização do projeto

No projeto de criação, foi prevista a ampliação do Memorial Sebrae com a adição de conteúdos relativos às 27 unidades estaduais do Sebrae no Memorial físico, que também serão replicados no Memorial virtual. Todos os conteúdos de valor histórico produzidos pelos estados também farão parte do acervo de memória.

Atualização tecnológica

Também foi prevista a atualização da tecnologia do Memorial para suportar os conteúdos produzidos nas 27 unidades estaduais do Sebrae. Essa é também uma forma de evitar a manutenção de uma tecnologia ultrapassada.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A recuperação da memória de uma empresa permite que o seu passado surja a partir da história das suas atividades dentro de seu contexto de atuação. Como produto proveniente desse esforço de memória, o Sebrae Nacional criou o seu Memorial.

Entendendo a relevância da memória organizacional dentro da instituição em questão, procurou-se identificar quais foram as ações empreendidas pelo Sebrae Nacional para a implantação do seu mais novo produto do Projeto de Memória tendo como objetivos: identificar a origem das informações resgatadas para a implementação do Memorial Sebrae, os métodos que foram utilizados na organização do acervo do Memorial e as formas de acesso disponibilizadas aos usuários/visitantes.

Para cumprir os objetivos propostos, além do referencial teórico, foram utilizadas três fontes de coleta de dados: entrevistas com aplicação de questionários; análise de documentos; o planejamento do projeto de memória e a observação direta do “acervo de memória”.

Alguns obstáculos se destacaram durante a construção deste estudo. Por se tratar de um tema interdisciplinar e com diferentes abordagens na literatura, houve dificuldade em definir qual entre os termos, memória organizacional, memória institucional e memória empresarial, seria usado. Levando em consideração o conceito apresentado na revisão de literatura, decidiu-se por Memória Organizacional.

Como resultado, pode-se perceber que o Memorial Sebrae é apenas um dos possíveis produtos resultantes de um Projeto de Memória. Entretanto, antes mesmo da existência desse projeto, outros produtos foram lançados, como: livros institucionais de datas comemorativas, exposições pontuais e reportagens em jornais internos. O diferencial da criação do Memorial é que ele desencadeou uma ação maior, em relação às anteriores, e também despertou a necessidade de continuidade da preservação e a importância de existir um planejamento para a manutenção de um centro de memória. Também pode-se perceber que devido ao tipo de suporte de informação empregado ao MS, os documentos que o compõem são todos novos documentos, ou seja, digitalizações, enquanto os originais permanecem em outros centros administrativos de informação. Pelo mesmo motivo,

existe a predominância de imagens e não textos ou objetos tridimensionais como nos museus “tradicionais”.

Uma vez que os documentos originais não são armazenados no Memorial Sebrae, como uma unidade administrativa de informação, e sim na Biblioteca Corporativa, no caso dos documentos bibliográficos, e no Centro de Documentação, os documentos arquivísticos, pode-se concluir que o MS é apenas um ponto de acesso e divulgação da memória do Sebrae.

Por essa razão não pode ser considerado auto suficiente e não consegue manter-se sozinho em alguns aspectos. A palavra, então, seria complementaridade e não substituição entre as unidades preservadoras de memória do Sebrae Nacional. O MS não substitui em nenhum momento quaisquer dessas unidades administrativas, como a biblioteca ou o arquivo. Logo, é a integração entre essas unidades administrativas e o memorial, somados ao trabalho conjunto dos profissionais da informação, que preservam a memória do Sebrae.

Da mesma forma, pode-se inferir que a memória organizacional dentro do Sebrae não se resume ao seu Memorial, ela se complementa com as outras unidades administrativas responsáveis pela preservação dos documentos originais, nele disponibilizados para acesso. Entretanto, seria possível afirmar que o Memorial Sebrae não se constitui em uma unidade de preservação da memória? Seria apenas um gerenciador da informação? Cabe aqui um estudo mais abrangente quando esse produto estiver mais consolidado dentro da instituição.

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARCELOS, Jorge. O Memorial como Instituição no Sistema de Museus: conceitos e práticas na busca de um conteúdo. In: **Fórum Estadual de Museus**, Porto Alegre, 1999.

BERGSON, Henri. **Matéria e Memória**: Ensaio sobre a relação do corpo com o espírito. São Paulo, Martins Fontes, 1999.

COSTA, Icléia Thiesen Magalhães. **Memória institucional do IBGE**: um estudo exploratório-metodológico. 1992. 1v. (Mestrado em Ciência da Informação) - CNPq/IBICT-UFRJ/ECO, Rio de Janeiro.

COSTA, I. T. M. **Memória institucional**: a construção conceitual numa abordagem teórico-metodológica. 1997. 169 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1997. Disponível em: <http://tededep.ibict.br/tde_arquivos/1/TDE-2008-02-15T15:39:41Z-24/Publico/icleiacosta1997.pdf> Acesso em: 17 set. 2013.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451p.

CRIPPA, Giulia; RODRIGUES, Bruno César. A ciência da informação e suas relações com a arte e museu da arte. **Biblionline**, João Pessoa, v. 5, n. 1/2, 2009.

Dicionário Aurélio – Online. Disponível em: <<http://www.dicionariodoaurelio.com/>> Acesso em: 18 set 2013.

FONTANELLI, Silvana Aparecida. **Centro de memória e ciência da informação**: uma interação necessária. 2005. 105 f. Trabalho de Conclusão de Curso USP, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/Fontanelli-Memoria.pdf>> Acesso em: 05 ago. 2013.

HALBWACHS, Maurice. **Los marcos sociales de la memoria**. Tradução: Manuel A. Baeza e Michel Mujica. Rubí. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2004.

LE COADIC, Yves- François. **A Ciência da Informação**. Brasília, Briquet de Lemos. 2006.

LE GOFF, Jacques. **História e Memória**. Campinas: Unicamp, 1990.

MACEDO. N, M. **Criando uma arquitetura de memória corporativa baseada em um modelo de negócio**. 2003. Tese (doutorado) – PUC, Departamento de Informática, Rio de Janeiro.

Memorial Sebrae: normas para elaboração do plano museológico, Nov.2012.

Menezes, Edna Matsunga de. **Estruturação da Memória Organizacional de uma Instituição em Eminência de Evasão de Especialistas**: um estudo de Caso da CONAB. Dissertação de pós- graduação, Universidade Católica, Brasília, 2006.

MOLINA, Letícia Gorri; VALETIM, Marta Lígia Pomin. **Memória organizacional, memória corporativa e memória institucional**: discursões conceituais e terminológicas. Revista EDICIC, v.1, n.1, p.262-276, Ene./Mar. 2011. Disponível em: <<http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDICIC&page=article&op=view&path%5B%5D=20&path%5B%5D=pdf>> Acesso em: 21.10.2013.

MOREIRA, Raimundo Nonato Pereira. História e Memória: algumas observações. Salvador: Práxis, v. 2, p. 1-4, 2005. Disponível em: <http://www.fja.edu.br/proj_acad/praxis/praxis_02/documentos/ensaio_2.pdf> Acesso em 06 nov. 2013.

NASSAR. Paulo. **Relações públicas**: na construção da responsabilidade histórica e no resgate da memória institucional das organizações. 2 ed. São Paulo: Difusão, 2008.

NORA, Pierre. Entre memória e história - A problemática dos lugares. Tradução de Yara Aun Khoury. **Projeto História**: Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em História e do Departamento de História da PUC/SP. São Paulo, n.10, p.7-28, dez. 1993.

OLIVEIRA. André Fernandes; IZO. Dannyel Nakayama; VIEIRA. Vinicius Fernando; ANDRADE. Zilda Aparecida Freitas de. **Resgate da Memória organizacional: uma abordagem comparativa entre casos de sucesso.** In: Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XII Congresso de Ciência da Comunicação na Região Sul, Londrina, 2011.

OLIVEIRA, Eliane B. **O Conceito de Memória na Ciência da Informação no Brasil:** uma análise da produção científica dos programas de pós-graduação. Brasília, 2010, 196 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação), Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília.

OLIVEIRA, Eliane Braga; RODRIGUES, Georgete Medleg. **As concepções de memória na Ciência da Informação no Brasil:** estudo preliminar sobre a ocorrência do tema na produção científica. Ponto de Acesso, Salvador, v. 3, n. 3, p. 216-239, dez. 2009.

RUEDA. Valéria Matias da Silva; FREITAS. Aline de; VALLS. Valéria Martins. Memória Institucional uma revisão de literatura. **CRB – 8 Digital**, São Paulo, v. 4, n.1, p.78-89, abr. 2011.

SEBRAE. **Sebrae 40 anos:** uma história do desenvolvimento brasileiro. São Paulo: AORI, 2012.

SEBRAE. **O que é o Sebrae.** Brasília: Sebrae, 1996.

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), 2013. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/>> Acesso em 05 nov 2013.

STEIN, E. W. Organizational Memory: review of concepts and recommendations for management. International Journal of Information Management. V.15, n. 1, 1995. Disponível em: <http://iskmlab.im.ncnu.edu.tw/labdownload/KM_CourseOutline/Organizational%20Memory%20Review%20of%20Concepts%20and%20Recommendations%20for%20management%20.pdf> Acesso em: 20 Nov. 2013.

TARAPANOFF, Kira (org). **Inteligência, informação e conhecimento.** Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Gerenciando conhecimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: SENAC, 2001.

VENTURA, Magda Maria. **O estudo de caso como modalidade de pesquisa**. Revista Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p.383-386, set./out. 2007. Disponível em:
http://saociedades.cardiol.br/socerj/revita/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf.

VON SIMSON, Olga R. de Moraes. **Memória, Cultura e Poder na Sociedade do Esquecimento. O exemplo do Centro de memória da Unicamp**. Arquivos, Fontes e Novas Tecnologias. Questões para a história da Educação. Campinas: Autores Associados, Bragança Paulista, Universidade São Francisco, 2000. p 63-74. Disponível em: < <http://www.lite.fae.unicamp.br/revista/vonsimson.html> > Acesso em 17 set. 2013.

YIN. Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre: Bookmanm 2005.

ANEXOS

ROTEIRO DE ENTREVISTA

O presente questionário é parte de um projeto de dissertação de graduação em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília, sob orientação da Prof.^a Dra. Eliane Braga de Oliveira. A dissertação aborda a construção e o resgate da memória organizacional de uma institucional, no caso, o Sebrae Nacional, utilizando, como foco, o Memorial Sebrae.

A memória organizacional reside nos indivíduos, na cultura, nos procedimentos, na estrutura, ambiente de trabalho e nos artefatos (banco de dados, manuais, etc.) de uma organização, auxiliando no uso e na aprendizagem de experiências da organização e dos indivíduos, para operar de forma eficiente e eficaz.

Qualquer aspecto não contemplado nas perguntas poderá ser incluído ao final do questionário.

Antecipadamente, agradeço sua colaboração.

Data:

Hora de início:

Hora de término:

Dados de identificação

Nome:

Formação:

Pós-Graduação:

Função ou cargo atual:

Questões

Resgate das informações

- 1) Onde foram coletados os documentos sob a guarda ou que compõem o acervo do Memorial Sebrae?
- 2) Quanto ao resgate desses documentos, como foi o processo de localização das informações e identificação daquilo que seria relevante para a memória organizacional do Sebrae?
- 3) Quanto aos documentos recuperados eles permaneceram a sob guarda do Sebrae? Qual foi o tratamento técnico que empregado?

Organização do acervo

- 4) Como a documentação foi separada e organizada para ser inserida no Memorial Sebrae?
- 5) Qual a metodologia de organização da informação dentro do Memorial Sebrae?

Disponibilização da informação

- 6) De que formas o público tem acesso às informações que estão no Memorial Sebrae?
- 7) Existem outros espaços ou locais além do Memorial?
- 8) Quais foram os instrumentos de pesquisa, o Memória Sebrae possui algum? De que forma os usuários tem acesso ao conteúdo que é disponibilizado lá?